

## Smlouva o zabezpečování servisních služeb i- Servisní smlouva číslo **01/01/2020 jPofeote** TO: 0172020

Obchodní firma: HaSaM s.r.o. ) Ref. ! í-)• 7/ ÍŘíloh:  
Sídlo: Tečovice č.p. 45, Tečovice 763 02  
IČ: 49968319  
DIČ: CZ49968319  
Zastoupená: Ing. Tomášem Havlíčkem, jednatelem  
Bankovní spojení: KB Zlín  
Číslo účtu: 1461800267/0100

Zapsána v obchodním rejstříku Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 13371 (*dále jen **zhotovitel***) na straně jedné

Obchodní firma: TS Bruntál, s.r.o.  
Sídlo: Zeyerova 1489/12, 792 01 Bruntál  
IČ: 25823337  
DIČ: CZ25823337  
Zastoupená: Ing. Václavem Frgalem, jednatelem společnosti  
Bankovní spojení: Komerční banka  
Číslo účtu: 27-2168500227/0100  
19499  
Zapsána v obchodním rejstříku u KS v Ostravě, oddíl C, vložka

(*dále jen **objednatel***) na straně druhé

uzavřeli dle § 1746 zákona č.89/2012 Sb., občanského zákoníku tuto:

### SMLOUVU O ZABEZPEČOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB - SERVISNÍ SMLOUVU

#### I. Předmět smlouvy

1. Zhotovitel se zavazuje zabezpečovat pro objednatele servisní služby na provozních souborech:  
- identifikační systémy EPOS - technické a softwarové vybavení EPOS uvedených v Příloze č. 2 a objednatel se zavazuje zaplatit zhotoviteli dohodnutou cenu za dále stanovených podmínek.
2. Servisními službami se rozumí:
  - a) poskytování servisních prací v případě nahlášení poruchy objednatelem na zařízeních a systémech uvedených v příloze č. 2
  - b) poskytování služby Hotline pro rychlý servis
  - c) konzultační služby a analýza požadavků
  - d) provádění update SW v rozsahu modulů a funkcí dle specifikace dle přílohy č. 2
  - e) změny konfigurace systému nebo doplnění či změna v technickém a softwarovém vybavení
  - f) celková roční prohlídka, údržba vč. provozní zprávy
3. Rozsah instalovaných komponentů a programového vybavení, na nichž budou zhotovitelem prováděny servisní služby ve smyslu této smlouvy, je uveden v příloze č. 2 této smlouvy.
4. Poskytování legislativního update SW v rámci aktuální verze SW vybavení v rozsahu zakoupených licencí jednotlivých funkčních modulů
5. Věcný obsah servisních služeb je uveden v bodě III. této smlouvy. Z rozsahu servisovaných zařízení jsou vyňaty zařízení třetích stran nedodané dodavatelem systému EPOS

## II. Místo plnění

1. Místem plnění je Wellness centrum Bruntál, Dukelská 1424/3, Bruntál.

## III. Podmínky poskytování servisních služeb

- A. Poskytování servisních prací v případě oznámení poruchy objednatelem

1. Každá závada systému musí být definována oprávněnou osobou objednatele. Pokud není v moci objednatele závadu vlastními silami odstranit (proškolenou osobou s konzultací se službou Hotline), oznámí neprodleně závadu službě „Hotline“. Služba Hotline provede konzultaci problému a pomoc při řešení. Pro tyto účely je mezi zařízením objednatele a servisním střediskem zhotovitele zřízen dálkový přístup do systému. V případě, že vzniklou závadu není schopna odstranit ani po telefonické konzultaci se službou „Hotline“ obsluha objednatele, provede odstranění závady pracovník „Hotline“ služby zhotovitele pomocí dálkového přístupu do systému a to, pokud možno neprodleně.

Není-li však možno závadu odstranit ani při vynaložení veškerého úsilí, dle výše uvedených podmínek, objednatel písemně (mailem) vyzve zhotovitele k odstranění závady. Výzva musí obsahovat podrobný popis závady a časový požadavek na její odstranění. Pouze údaje obsažené v písemné výzvě jsou pro zhotovitele i objednatele závazné. Jiný způsob hlášení poruch a závad nebude akceptován. Hotline služba přijímá hlášení o provozních závadách a požadavcích v rámci celkového systému. Bude-li závada vyhodnocena jako závada na výpočetní technice nebo na infrastruktuře datové sítě, bude požadavek na servis okamžitě předán servisní organizaci zajišťující servis výpočetní techniky a datové infrastruktury.

2. Oznámení poruchy či problému je možno provést:

■ <b>Služba Hotline</b>	denně 6.00 - 22.00	tel. +420/607 102 312
- <b>Telefonicky</b>	pondělí - pátek, 8.00 - 16.00	tel. +420/577 101 261
■ <b>E-mail:</b>	nepřetržitě	servis@hasam.cz

3. Zhotovitel se zavazuje zahájit práce na systému (zajistit servisní zásah) po obdržení výzvy objednatele ve lhůtě odpovídající zvolenému servisnímu tarifu uvedenému v příloze č. 1 této smlouvy tj. do 48 hodin.

Odstraněním poruchy se rozumí uvedení zařízení do funkčního stavu a předání objednateli k užívání se zápisem v servisním protokolu, tímto dnem je služba poskytnuta.

V případě, že závada bude vyhodnocena jako záruční (dle podmínek SOD), bude oprava provedena bez vyúčtování servisního zásahu dle podmínek SOD. Bude-li provedeno současně odstranění více závad, budou náklady na odstranění vady vyúčtovány pouze u závady mimo záruku a to v rozsahu provedených prací a materiálu.

4. V případě, že závada je v takovém rozsahu, že vzhledem k provozním podmínkám není možno dokončit práce v plném rozsahu, bude soubor uveden do stavu s původními parametry do 3 pracovních dnů od data oznámení o závadě.
5. Vznikne-li závada, která svým charakterem neomezuje provozní stav souboru, zavazuje se zhotovitel odstranit závady po dohodě nejpozději do 3 pracovních dnů od data oznámení o závadě.
6. Při závadách velkého rozsahu způsobených vyšší mocí nebo třetí osobou bude po dohodě stanoven termín dokončení opravy podle posouzení rozsahu poškození servisním technikem na místě. Takový charakter vady stanoví a objednateli oznámí servisní technik.
7. Zhotovitel neodpovídá za závady a výpadky funkcionality způsobené provozem výpočetní techniky, serverů a datové infrastruktury.
- B. Změny konfigurace systému nebo doplnění či změna v technickém a softwarovém vybavení

- 1., Konzultace a zadávání požadavků na úpravy či změny je možno provést

- **Telefonicky** pondělí - pátek, 8.00 - 16.00 tel. +420/577 101 261
- **E-mail:** nepřetržitě servis@hasam.cz

2. Požadavky objednatele na změnu konfigurace systému, doplnění či změny v technickém a softwarovém vybavení objednatel podává zhotoviteli písemně či emailem vyplněním formuláře pro „Změny konfigurace systému“ (příloha č.5), který je nedílnou součástí servisní smlouvy. Zhotovitel je povinen na základě tohoto písemného požadavku objednatele do 3 dnů po jejím obdržení zaslat objednateli písemnou nabídku, v níž musí být uveden termín plnění a cena plnění. Objednatel je povinen zhotoviteli do 3 dnů doručit písemnou akceptaci nabídky zhotovitele, pokud nebude ve lhůtě písemná akceptace nabídky doručena, platí, že objednatel nabídku neakceptuje.
3. Objednatel nesmí bez souhlasu zhotovitele měnit rozsah nebo provádět úpravy a opravy instalovaných zařízení.
4. Veškeré úpravy a změny provedené jak zhotovitelem, tak objednatelem musí být zaznamenány v systému Gemini, nebo provozním deníku s určením osoby, která změnu provedla.

#### C. Celková roční prohlídka vč. kontrolní zorávk

1. Zhotovitel je povinen provádět celkovou roční prohlídku za podmínek uvedených v příloze č. 1 (instalovaného el. zařízení) a specifikovaných v příloze č. 2 této smlouvy 1x ročně a to nejpozději do 20. 12. každého roku. Po skončení prohlídky je zhotovitel povinen předat objednateli kontrolní zprávu s doporučením k provozu, údržbě případně servisu jednotlivých komponentů, SW vybavení a údržby databází.

#### D. SW update

1. Zhotovitel je povinen provádět legislativní a technologickou údržbu SW vybavení tak, aby v rámci aktuální verze SW mohl objednatel SW využívat v plném souladu a aktuální legislativou a technologickým rozvojem. Zhotovitel vydává maximálně 4x ročně zprávu o provedených změnách. Objednatel může a nemusí nabízený update využít. Tento update je zahrnut do servisního paušálu. Práce spojené s implementací update jsou účtovány v sazbách dle Přílohy č.1
2. Služba SW update se vztahuje na aktuální generaci. Pokud dojde z technologických důvodů ke změně generace (cca 1x za 4 roky) je v rámci servisní smlouvy poskytnuta sleva na přechod na novou generaci

### **IV. Ostatní podmínky smlouvy**

1. Před plánovaným odpojením provozních souborů z provozu je objednatel povinen předem projednat se zhotovitelem termín a rozsah odpojení.
2. Objednatel je povinen poskytovat zhotoviteli součinnost za účelem zajištění podmínek pro řádné a včasné provádění servisních služeb. V rámci této součinnosti je objednatel povinen zejména:
  - zajistit servisním zaměstnancům zhotovitele nerušený přístup do prostor výkonu jejich činnosti, kterými jsou prostory s instalovanými zařízeními systému EPOS
  - na sjednaný čas příjezdu technika zajistit přístup ke všem částem systému a v případě nutnosti zajistit přítomnost správce systému po dobu provádění servisního zásahu
  - umožnit příjezd servisního vozu k dotčenému objektu za účelem vyložení a naložení komponentů zařízení, náradí a potřebných pracovních pomůcek
  - zajistit přiměřenou uzamykatelnou místnost nebo jiný způsob zajištění komponentů a zařízení zhotovitele, bude-li to vyžadovat rozsah a délka prací zhotovitele.
3. Poskytnutí součinnosti objednatelem je podmínkou včasného plnění povinností zhotovitele, prodloužení objednatele s poskytnutím součinnosti adekvátně prodlužuje termíny plnění zhotovitele.
4. Technici zhotovitele jsou povinni se při vstupu do objektu objednatele ohlásit u oprávněné osoby viz Příloha č.4 a jsou povinni řídit se pokyny této oprávněné osoby, týkající se bezpečnosti práce ve

vztahu k místu, v němž se budou pohybovat.

4.1. Zhotovitel byl upozorněn a bere na vědomí, že je povinen dodržovat bezpečnostní, požární, hygienické předpisy a předpisy z oblasti ochrany životního prostředí a to zejména ustanovení zákona 262/2006 Sb. zákoník práce, zákona 309/2006 Sb. o zajištění dalších podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, NV 591/2006 Sb. o bližších minimálních požadavcích na bezpečnost a ochranu zdraví při práci na staveništích, zákona 133/1985 Sb. o požární ochraně ve znění pozdějších předpisů, vyhlášky 246/2001 Sb. o požární prevenci atd.

4.2. Zhotovitel zajistí stálý dozor odpovědným nebo určeným zaměstnancem, při všech případech nebezpečných prací a v případech určených zákonem 309/2006 Sb.

4.3. Dále zajistí pravidelnou kontrolu dodržování bezpečnostních předpisů, zejména ustanovení zákoníku práce a ostatních souvisejících předpisů.

4.4. Zaměstnanci zhotovitele a fyzické osoby, které se budou po pracovišti pohybovat s jeho vědomím, nesmějí bez vědomí objednatele vstupovat do prostor a na pracoviště objednatele kromě prostor, které jsou užívány společně a jsou uvedeny ve smlouvě (sociální zařízení apod.)

4.5. Zhotovitel byl upozorněn, že je povinen na vlastní náklady své zaměstnance vybavit dostatečným počtem osobních, ochranných prostředků, a to dle jednotlivých profesí, činností a rizik. Stejně tak musí být vybaveny všechny fyzické osoby, které se se souhlasem zhotovitele pohybují po jeho pracovištích.

4.6. Zhotovitel se zavazuje před započítím prací řádně seznámit (proškolit) své zaměstnance a všechny osoby, které se s jeho souhlasem budou pohybovat po pracovištích, s ustanoveními příslušných bezpečnostních, požárních a hygienických předpisů a předpisů o ochraně životního prostředí, souvisejících s prováděnou činností.

4.7. Zhotovitel odpovídá za pořádek na pracovišti. Jeho zaměstnanci a osoby, které se s jeho souhlasem pohybují na pracovištích, nesmějí znečišťovat prostory společně užívané se zaměstnanci objednatele. Těchto prostor nesmí být užíváno k jiným činnostem, než bylo smluvně dohodnuto.

4.8. Objednatel je oprávněn prostřednictvím jím určených nebo odborně způsobilých osob, provádět kontrolu dodržování předpisů k zajištění bezpečnosti práce a ochrany zdraví, požárních a hygienických předpisů a předpisů k zajištění ochrany životního prostředí.

4.9. Osoby uvedené v čl. 8., jsou oprávněny dát příkaz k přerušení, popř. k zastavení práce, nejsou-li vedoucí zaměstnanci zhotovitele dosažitelní a hrozí-li poškození života nebo zdraví zaměstnanců zhotovitele nebo hrozí-li vznik škody na majetku zhotovitele nebo objednatele. O uvedené skutečnosti musí být učiněn záznam do stavebního deníku a neprodleně musí být informován zhotovitel i objednatel.

4.10. Zhotovitel je povinen vést evidenci všech svých zaměstnanců od jejich vstupu na staveniště až po opuštění staveniště.

4.11. Do objektů a na pracoviště nesmějí vstupovat osoby, které jsou pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek. V případě podezření jsou tyto osoby povinny podrobit se přezkoušení na alkohol (dechová zkouška), prováděné zaměstnanci objednatele.

4.12. Na pracoviště zhotovitele je zakázáno donášet a dovážet alkoholické nápoje a jiné návykové látky, konzumace těchto látek je zakázána.

4.13. Zhotovitel v plném rozsahu odpovídá za kvalifikaci svých pracovníků, jakož i musí mít zajištěnu řádnou kvalifikaci osob, které se s jeho vědomím pohybují a provádějí práce na pracovišti (jde zejména o řádnou zdravotní a profesní způsobilost, včetně potřebných zkoušek a přezkoušení znalostí).

4.14. Zaměstnanci zhotovitele jsou povinni před započítím práce i během práce ověřovat si bezpečný stav pracoviště.

4.15. Při ohrožení jsou povinni práci zastavit, oznámit tento stav svému nadřízenému, upozornit na nebezpečí ostatní osoby, které se zde zdržují.

4.16. Zhotovitel provádí evidenci, hlášení a zasílání záznamů o úrazech svých zaměstnanců ve smyslu ustanovení nařízení vlády 201/2010 Sb. K šetření příčin a zdrojů pracovního úrazu, který se přihodí v prostorách objednatele zaměstnanci zhotovitele nebo jím pověřené osobě, přizve zhotovitel zástupce objednatele a společně provede opatření, stanovená výše jmenovaným předpisem.

4.17. Záznamy o těchto pracovních úrazech předkládá Inspekci práce (Oblastní inspektorát práce pro Moravskoslezský a Olomoucký kraj se sídlem v Ostravě) a ostatním dotčeným institucím (pojišťovny apod.), zhotovitel.

4.18. V případě smrtelného pracovního úrazu nebo úrazu, kde vyžaduje poškození zdraví hospitalizaci

zaměstnanec delší než 5 dní provádí stanovená opatření zhotovitel a o vzniku těchto událostí bezodkladně informuje objednatele.

4.19. Pracovní úrazy zaměstnanců objednatele, které se přihodí na pracovišti zhotovitele, eviduje a registruje zhotovitel, ve spolupráci s objednatelem.

4.20. Při zpracování technologických postupů je zhotovitel povinen dodržovat ustanovení platných legislativních norem a předpisů.

4.21. V případě stanovení zvláštních podmínek na pracovišti musí být s těmito úpravami prokazatelně seznámeny obě smluvní strany, včetně seznámení fyzických osob, popř. dodavatelů, kteří se souhlasem zhotovitele budou pohybovat na pracovišti.

4.22. Zhotovitel je povinen si při své činnosti počínat tak, aby nedošlo k požáru nebo jiné škodní události.

4.23. Vybavení pracoviště prostředky požární ochrany (v případě provádění prací se zvýšeným požárním nebezpečím dle ustanovení zákona 133/1985 Sb., o požární ochraně, § 4), jejich kontroly a údržba jsou povinností zhotovitele na jeho vlastní náklady.

4.24. Při provádění prací s otevřeným ohněm, při používání hořlavých kapalin se musí zhotovitel řídit ustanoveními platných předpisů, zejména ustanovením zákona o požární ochraně č. 133/1985 Sb. ve znění pozdějších předpisů, vyhlášky MV ČR č. 246/2001 Sb., o požární prevenci a souvisejících předpisů.

4.25. Zhotovitel je povinen zajišťovat vždy volné únikové cesty, volný přístup k hlavním vypínačům a uzávěrům vody, plynu a elektřiny.

4.26. Zhotovitel je povinen při realizaci předmětu díla dodržet povinnosti vyplývající z normy ČSN EN ISO 14001

5. Zhotovitel se zavazuje, že bude pracemi, které jsou předmětem této smlouvy, pověřovat pouze techniky, kteří mají pro tuto práci potřebnou kvalifikaci.

6. Zhotovitel prohlašuje, že je podle platných zákonných předpisů oprávněn provádět práce a činnost, které jsou předmětem této smlouvy.

7. Kompletní evidence o zaznamenaných poruchách, požadavcích, úpravách a opravách a dalších servisních činnostech bude vedena v systému CRM Gemini. Objednatel obdrží přístupový kód spolu s příslušným oprávněním přistupovat do této evidence vč. přehledů činnosti v rozsahu dle servisní smlouvy a instalovaných komponentů. Zároveň zajistí proškolení oprávněných osob dle přílohy č. 4 v užívání CRM Gemini.

8. O rozsahu a termínech provedení servisních úkonů bude objednatel předem informován prostřednictvím emailové zprávy. Změny, úpravy v systému a konzultace budou provedeny až po odsouhlasení zaslání detailního popisu řešení, rozsahu prací a dohodnutém termínu. Pro zahájení prací je nutné závazné stanovisko objednatele, zda s navrhovaným řešením a termínem souhlasí.

## **V. Záruka**

1. Zhotovitel tímto poskytuje na služby poskytnuté na základě této smlouvy záruku po dobu 12 měsíců, počínaje dnem jejich poskytnutí.

2. Zvláštní případ záruky: V případě, kdy na základě žádosti objednatele bude zhotovitelem proveden servisní úkon spočívající ve změně konfigurace nebo úpravě softwaru, má objednatel povinnost v době do 14 dnů od ukončení servisního úkonu ověřit jeho řádné provedení a v této době vytknout případně zjištěné vady servisního úkonu; jinak se má za to, že servisní úkon byl proveden dle zadání objednatele.

3. Záruční ani jiná odpovědnost zhotovitele se nevztahuje na vady způsobené v důsledku zásahů objednatele do software.

## **VI. Cena plnění**

1. Cena za poskytované servisní služby podle čl. I, odst. 2, písm. a),b),c),d) shora v rozsahu hodin

zahrnutých v paušálu dle přílohy č.I - Položka A. je stanovena jako paušál, sjednaný dohodou smluvních stran podle zákona č. 526/90 Sb o cenách v platném znění ve výši **6 400,- CZK** bez DPH měsíčně. Cenu je objednatel povinen platit zhotoviteli v měsíčních splátkách na základě daňového dokladu vystaveného k 15. dni měsíce.

2. Cena služeb poskytnutých nad rámec hodin zahrnutých v paušálu dle přílohy č. 1 - Položka A. bude účtována v cenách uvedených v příloze č. 1 - Položka B. Účtovány budou skutečně poskytnuté služby a náklady. Cenu je objednatel povinen zaplatit zhotoviteli na základě daňového dokladu vystaveného po poskytnutí služeb.
3. Cena za poskytnuté servisní služby podle čl. III. písm. C, D bude účtována v cenách uvedených v příloze č. 1 - Položka C, D. Účtovány budou skutečně poskytnuté služby a náklady. Cenu je objednatel povinen zaplatit zhotoviteli na základě daňového dokladu vystaveného po poskytnutí služeb.
4. V případě servisní služby podle čl. I, odst. 2, písm. e) shora bude cena stanovena dohodou postupem dle čl. III, písm. B, odst. 1 shora. Cenu je objednatel povinen zaplatit zhotoviteli na základě daňového dokladu vystaveného po poskytnutí služeb.
5. Při výměně vadného zařízení bude cena zařízení, práce technika a související cestovné zhotovitelem vyúčtováno položkově formou daňového dokladu s lhůtou splatnosti 14 dní od data doručení objednateli. Součástí této faktury budou doklady o prokazatelně vynaložených nákladech - servisní protokol.
6. V případě reinstalace SW vybavení nebo podstatných úprav je cena stanovena individuálně nebo podle skutečně provedených prací spadajících do specifikace prací uvedených v Příloze č. 1 - Položka B. této smlouvy.
7. Lhůta splatnosti všech daňových dokladů je 14 dnů od data doručení dokladu objednateli. Daňové doklady budou obsahovat náležitosti dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb.
8. V případě prodloužení objednatele s placením delším než 30 dnů od stanovené lhůty splatnosti za podmínky, že zhotovitel na prodloužení objednatele písemně upozornil, není zhotovitel povinen provádět servisní služby dle této smlouvy a zhotovitel není v prodloužení.
9. V případě rozšíření nebo jiné podstatné změny instalovaného zařízení upraví smluvní strany výši sjednané ceny dle odst. 1. tohoto článku formou písemného dodatku k této smlouvě.
10. Platnost cen služeb v Příloze č. 1 je 12 měsíců. Případná cenová úprava musí být oznámena nejpozději 3 měsíce před uplynutím platnosti aktuálního ceníku. Jinak se prodlužuje platnost aktuálního ceníku o dalších 12 měsíců. Pokud objednatel ve lhůtě 1 měsíce od doručení návrhu cenové úpravy sdělí zhotoviteli, že nový návrh neakceptuje, zaniká tato smlouva posledním dnem platnosti aktuálního ceníku.
11. Na opravy zařízení v režimu záruky se nevztahuje účtování materiálu, prací a cestovného.
12. Cestovní náklady budou účtovány na základě skutečně vykázaných vzdáleností.
13. Online servis bude vykazován v seznamu činností Gemini a účtován na základě těchto výkazů a příslušných sazeb dle Přílohy č. 1 této smlouvy.
14. Nebude-li faktura obsahovat některou náležitost nebo bude-li chybně vyúčtována cena, je objednatel oprávněn ve lhůtě splatnosti doručenou fakturu vrátit zhotoviteli bez zaplacení k provedení opravy. Nová lhůta splatnosti začne běžet ode dne doručení nové opravené faktury.

## **VII. Doba trvání smlouvy**

1. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
2. Tato smlouva je uzavřena na dobu 36 měsíců od podpisu této smlouvy.
3. Každá ze smluvních stran může smlouvu písemně vypovědět bez uvedení výpovědních důvodů. Výpověď musí být písemná a musí být doručena druhé smluvní straně. Výpovědní doba činí 3 měsíce a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi.
4. Objednatel má právo od smlouvy odstoupit v případě, že zhotovitel poruší své závazky stanovené v

článku IX. odst. 1 a 4 této smlouvy a toto porušení nenapraví ani v 15ti denní lhůtě poskytnuté mu objednatelem ke zjednáání nápravy písemným sdělením.

5. Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva ruší dnem, ve kterém bylo doručeno písemné oznámení o odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně.

### **VIII. Sankce**

1. Při prodlení zhotovitele se zahájením zásahu na opravu oznámené poruchy dle čl. III, poskytne zhotovitel objednateli slevu ve výši 15% z celkové ceny servisních služeb provedených při zásadu za každých celých 24 hodin prodlení.
2. V případě prodlení zhotovitele s plněním servisních služeb dle článku III, písm. B, C, D shora je zhotovitel povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 500,- CZK za každý den prodlení při nedodržení oboustranně dohodnutého a odsouhlaseného termínu.
3. Za nedodržení lhůty splatnosti faktury je objednatel povinen zhotoviteli uhradit úrok z prodlení v zákonné výši.

### **IX. Další ujednání**

1. Zhotovitel se zavazuje neposkytnout a nezveřejnit žádné informace, které získal v souvislosti s provedením plnění dle této smlouvy.
2. Objednatel je oprávněn prostřednictvím svých zaměstnanců provádět průběžnou kontrolu provádění servisních prací.
3. V případě, že by po podpisu smlouvy došlo k vydání obecně závazného právního předpisu, kterým by se některé ustanovení této smlouvy dostalo s ním do rozporu a tento rozpor by způsoboval neplatnost smlouvy jako celku, bude smlouva posuzována jako by takové ustanovení nikdy neobsahovala a obě strany se budou v této věci řídit příslušnými platnými právními předpisy.
4. Zhotovitel se zavazuje, že nebude zaměstnávat zaměstnance objednatele v souvislosti s plněním této smlouvy.
5. V případě, že zhotovitel svým jednáním způsobí objednateli porušením závazků z této smlouvy škodu, je povinen ji v plné výši uhradit objednateli.

## X. Kontaktní osoby

1. Kontaktní osoby resp. pověření zástupci objednatele pro účely této smlouvy jsou:
  - Bc. Milan Milián
  - Tel.: 725 984 744, e-mail: milian@tsbruntal.cz
  - Mgr. Renata Rychlíková
  - Tel.: 731 183 014, e-mail: rychlikova@tsbruntal.cz
2. Kontaktní osoby zhotovitele pro účely této smlouvy jsou:
  - Ing. Tomáš Havlíček
  - Tel.: 577 101 261, e-mail: havlicek@hasam.cz

## XI. Závěrečná ustanovení

1. Právní vztahy vzniklé na základě této smlouvy se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem v platném znění.
2. Tato smlouva ruší a nahrazuje všechny předchozí smlouvy a dohody, ať ústní nebo písemné, uzavřené mezi smluvními stranami ohledně v této smlouvě sjednaného předmětu plnění.
3. Dodatky a přílohy jsou nedílnou součástí smlouvy.
4. Práva a povinnosti z této smlouvy nelze bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany

za zhotovitele

za objednatele

převést na třetí subjekt.

5. Tato smlouva je vyhotovena v dvou stejnopisech, z nichž všechny mají stejnou platnost. Po podpisu smlouvy obdrží zhotovitel i objednatel jedno vyhotovení smlouvy.
6. Jednotlivá ustanovení této smlouvy mohou být měněna, doplňována nebo rušena pouze písemnými dodatky k této smlouvě, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
7. Účastníci této smlouvy prohlašují, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho připojují své podpisy.

HaSaM s r g l E 8 9 6 6 1 r 7 D ' O K I  
' T 3 3 I O T L L 5 0 3 1 7 + - j 3 ± ' U J I Z  
Z O Z 9 L ' S f 3 3 1 . A O D 3 1 ' O T S

V Tečovicích dne 1.1.2020

V Bruntále dne 1.1.2020

Ing. Václav Frgal jednatel  
TS Bruntál, s.r.o.



## Příloha č. 1 servisní smlouvy č. 01/01/2020

Cenový přehled servisních tarifů a služeb

<b>Položka A. Servisní paušál</b>	<b>Cena</b>
SLA 2019/1, zásah do 48 hodin, hotline a havarijní pohotovost, 3 hodiny v ceně	6 400,- Kč/měsíc
SLA 2019/2, zásah do 24 hodin, hotline a havarijní pohotovost, 6 hodin v ceně	10 500,- Kč/měsíc
<b>Položka B. Ceník služeb platný pro servisní paušály</b>	
Servisní práce na systému základní, údržba,	680,- Kč/hod
Servisní práce na systému - konfigurace SW, úpravy dat	780,- Kč/hod
Servisní služba HotLine	zdarma
Update software 1x ročně, účtovány budou pouze skutečné práce	zdarma
školení základní pro správce	zdarma
školení specializované	850,- Kč/hod
Asistence při uzávěrkách	850,- Kč/hod
Konzultace nastavení a asistence při změnách v systému uživatelem	850,- Kč/hod
Úpravy SW, úpravy sestav, drobné korekce nastavení	850,- Kč/hod
Úpravy SW, zásah do programu, výpočtových mechanismů, úpravy na specifické provozní podmínky	1 500,- Kč/hod
Cestovní výlohy	13,- Kč/km
Práce v noci tj. 22.00-6.00, víkendy a státní svátky	příplatek 40% sazby
<b>Položka C. Pravidelná prohlídka systému</b>	
Periodická prohlídka a údržba systému uvedených v Položce C. SLA v rozsahu dle přílohy č. 2 a intervalech dle přílohy č. 3, bez nákladů na dopravu	3 500,- Kč/středisko*
<b>Položka D. Roční prohlídka systému</b>	
Roční prohlídka a údržba systému, zpráva o prohlídce systému a provedené údržbě, provozní doporučení, bez nákladů na dopravu	8 800,- Kč / středisko*

\* Střediskem se pro účely této smlouvy rozumí veškeré zařízení pokladního a turniketového systému EPOS firmy HaSaM

Časové limity udávané v "hod" se zúčtovávají na celé byt i jen započaté půlhodiny.

Uživatelé servisních tarifů mají možnost čerpat stanovený počet hodin k servisu či konzultacím s tím, že nevyčerpané hodiny v jednotlivých měsíci je možno využít po dobu 6 měsíců od skončení měsíce, v němž nebyly hodiny vyčerpány.

Do volných hodin dle SLA se zahrnují veškeré běžné servisní úkony vyjma položek úpravy SW.

Uživatelé servisních programů mají automaticky nárok na poskytnutí nové verze software zdarma dle zveřejněných termínů (základní update 1-2x ročně dle systému). Účtován bude pouze servisní zásah spojený s instalací a konfigurací nových verzí. Uživatel není povinen dodržovat posloupnost update.

Při podstatné změně rozsahu instalovaných systémů bude možno upravovat servisní tarif i v průběhu platnosti smlouvy. Taková změna bude řešena dodatkem ke smlouvě. Součástí fakturace výjezdů k uživateli jsou cestovní výlohy v sazbě uvedené

## Příloha č. 2 servisní smlouvy č. 01/01/2020

Rozsah instalovaných komponentů v systému EPOS

<b>Pokladní pracoviště RECEPCE</b>	
Touch POS 15", Alu provedení	
EPSON displej, sériový port	
DM-D101II,zákaznický disp. dvouřádkový	
Tiskárna EPSON TM-200D/PD-021 .sériové rozhraní	
Pokladní zásuvka PZA3000	
Snímač	
Komplet	2
<b>Pokladní pracoviště Bar</b>	
Touch POS 15", Alu provedení do vlhkého prostředí	
EPSON displej, sériový port	
DM-D101II,zákaznický disp. dvouřádkový	
Tiskárna EPSON TM-200D/PD-021 .sériové rozhraní	
Snímač	
Komplet	1
<b>Pokladní pracoviště Restaurace</b>	
Touch POS 15", Alu provedení do vlhkého prostředí	
EPSON displej, sériový port	
DM-D101II,zákaznický disp. dvouřádkový	
Tiskárna EPSON TM-200D/PD-021 .sériové rozhraní	
Snímač	
Komplet	1
<b>Snímač elektronických vstupenek</b>	
Čtečka RI-MRD-225	2
Sběrač čipů	1
<b>Informační a řídicí systém</b>	
Informační panel - standardní	2
Datový server IBM	1
Monitor ŘS	1
HUB 16 port 10/100Mbit SMC, Compaq, router pro připojení k internetu	1
Skříň systémová	1
Informační terminál interaktivní pro šatny a bazénovou halu	3
<b>Software</b>	
Provozní software serveru	* 1
EPOS SYS realtime řídicí SW	1
EPOS KREDIT správa časových a finančních kreditů	1
EPOS KASA	3
EPOS modul zobrazování počtu návštěvníků na webu	1
<b>Turniket</b>	
Turniket dvojitý, obousměrný provoz, výška 1050mm	1
Branka vstupní servomotorová s panikovým mechanismem	1

### Seznam instalovaných systémů - členění na subsystemy

EPOS - elektronický platební a odbavovací systém

- Pokladní systémy EPOS Kasa, technické vybavení systémových pokladen
- Software pro řízení odbavovacího systému a zpracování dat
- Řízení přístupu - odbavovací turnikety, elektromechanické čtecí zařízení
- Systém elektronických skříňkových zámků

## **Seznam zařízení s pravidelnou servisní údržbou**

Úkony budou uplatněny v případě, že zařízení bylo součástí dodávky systému EPOS, nebo je uvedeno v seznamu prvků podléhajících servisní podpoře

Odbavovací turnikety - kontrola a seřízení 2x ročně

Elektromechanické prvky a terminály s prodlouženým dosahem čtení - 2x ročně

Přístupové systémy kontrola a seřízení elektromechanických a elektronických zámků - 1x ročně

Není-li uvedeno jinak platí, že veškeré kontrolní a měřicí prověrky proběhnou v rámci roční kontroly zařízení.

Podmínky poskytování dálkové správy a podpory pomocí dálkového datového připojení:

Datové připojení využívá přenosové kapacity Internetu. Doporučená rychlost min. 512Kbit Základní operace provádí služba Hotline v době 8-16 hod v pracovních dne, v jiných časech po dohodě se službou Hotline

Uživatel zajistí provozuschopné připojení k provádění dálkové údržby a servisu.

Tento způsob je v případě SW úprav a konfigurace ekvivalentní přítomnosti technika na místě.

VTečovicích dne 1.1.2020

objednatel

zhotovitel

### **Příloha č. 3 servisní smlouvy č. 01/01/2020**

Termíny a plán údržby instalovaných komponentů v systému EPOS

Údržba je prováděna servisním technikem v uvedených obdobích za účelem udržení provozních parametrů.

Prohlídka je prováděna servisním a revizním technikem v uvedených obdobích za účelem kontroly provozních parametrů, údržby systému a stanovení doporučení pro další provoz a údržbu.

Termín pro prohlídku a údržbu je stanoven po provozních obdobích od uvedení do provozu tak, aby případné rozsáhlé úkony spojené s údržbou nebo nuceným dočasným odstavením z provozu nenarušovaly zásadním způsobem provoz areálu

Termíny údržby: v období 1.6. až 30.6., v období 1.12. až 30.12.

Termíny prohlídky: v období 1.12. až 30.12.

## **Příloha č. 4 servisní smlouvy č. 01/01/2020**

Seznam oprávněných osob pro použití služby Hotline, hlášení závad a povolení dálkové správy

### **Za objednatele:**

Bc. Milan Milián Mgr. Renata Rychlíková

### **Za zhotovitele:**

Jaroslav Šimek Martin Sousedík Jaroslav Marek Ondřej Sušina Tomáš Karásek Radek Sušina  
Jiří Starý

**HRSRffII**

**ZMĚNY KONFIGURACE SYSTÉMU  
ZMĚNY - DOPLNĚNÍ V HW A SW VYBAVENÍ**

Odběratel	Dodavatel
Název firmy: Adresa: tel./fax: Požadavek nahlásil:	Název: <b>HaSaM, s.r.o.</b> Adresa: Tečovice č.p. 45, 763 02 Tečovice Telefon: (+420) 577 101 261 Hot-line: (+420) 607 102 312 E-mail: servis(5)hasam.cz

**Přesný popis požadovaných změn**

Podepsaný odběratel potvrzuje, že údaje uvedené v tomto dokumentu byly sepsány dle skutečnosti s co největší přesností.

**Vyplňuje dodavatel**

Požadavek zaregistrován dne:	Cena požadovaného řešení:
Předběžný termín splnění:	
Skutečný termín splnění:	
Zodpovědná osoba:	

**Popis řešení:**

Předal:	Převzal:
Podpis, razítko:	Podpis, razítko: